
Termeni si Conditii pentru serviciul e-bancamea pentru Persoane Fizice

I. Introducere

Prezentul document, denumit in continuare „Termenii si Conditii”, stabileste modul si conditiile de utilizare a serviciului e-bancamea oferit clientilor sai de Banca Romaneasca S.A. Membra a Grupului National Bank of Greece, denumita in continuare Banca.

Prin serviciul e-bancamea, Banca ofera Detinatorului posibilitatea accesarii urmatoarelor tipuri de servicii:

- a. consultarea informatiilor generale furnizate de Banca - cum ar fi: cursuri de schimb valutar, dobânzi aplicabile, comisioane, termene de procesare, noutati;
- b. consultarea informatiilor privind conturile Deținătorului selectate pentru a fi vizualizate în e-bancamea referitoare la: solduri, sume nedecontate, tranzactiile zilei curente efectuate pe conturile curente, extrase de cont curent, extrase lunare pentru cardurile de credit etc.; informatiile privind conturile sunt disponibile de la momentul activarii contului in e-bancamea;
- c. ordine de plata in lei intrabancare si interbancare (inclusiv plati programate);
- d. ordine de plata intre conturi proprii in lei si valuta;
- e. schimburi valutare la cursul standard al Bancii;
- f. ordine de plata catre furnizorii de utilitati;
- g. constituirea depozitelor la termen;
- h. lichidarea la scadenta/anularea in ziua prelungirii automate a depozitelor la termen;
- i. anularea in ziua constituirii a unui depozit la termen deschis prin aplicatia e-bancamea.

Termenii si conditiile depozitelor la termen sunt prezentate in modulul dedicat acestui serviciu si constituie cadrul contactual aplicabil depozitelor la termen. Inainte de constituirea depozitului, Detinatorul trebuie sa-si dea acordul pentru acceptul cadrului contractual, in caz contrar depozitul nu va putea fi constituit.

Termenii si Conditiiile pentru contul curent sunt aplicabile si in cazul utilizarii serviciului e-bancamea. Eventualele diferente sunt prezentate in acest document.

Tipurile de conturi ce pot fi disponibile in **e-bancamea** pentru vizualizare informatii sunt:

- Conturi curente, cu exceptia conturilor pentru plata card de credit
- Conturi de blocaj pentru Instrumente de Debit girate in favoarea bancii

Tipurile de conturi ce pot fi disponibile in **e-bancamea** pentru efectuare tranzactii sunt Conturi curente, cu exceptia conturilor pentru plata card de credit

Tipurile de produse pentru care se pot vizualiza informatii in e-bancamea sunt:

- Depozite la termen – detalii contract, valoare, dobanda, data maturitate
- Credite – detalii contract, sold credit, valoare si data scadenta rata curenta, detalii sume restante
- Carduri de credit – ultimele 6 extrase lunare emise de banca, incepand cu luna activarii optiunii in e-bancamea

Pentru accesarea serviciului e-bancamea se vor utiliza elemente de autentificare specifice, respectiv:

- Nume utilizator si parola pentru logare si
- Coduri de autentificare, in functie de metoda de autentificare aleasa de client aceste coduri pot fi generate si afisate de dispozitivul Digipass(furnizat de banca) sau generate de aplicatie si transmise prin SMS pe numarul de telefon mobil comunicat de client Bancii.

Clientii pot opta pentru una sau pentru ambele metode de autentificare.

II. Definitii

În acest document, termenii și expresiile de mai jos vor avea sensurile următoare:

Client – persoană fizică, persoană juridică, asociație, fundație etc. având cel puțin un cont curent deschis la Bancă;

Consumator – persoana fizica sau grup de persoane fizice constituite în asociații, client al Bancii, ce acționează în scopuri din afara activității sale comerciale, industriale sau de producție, artisanale ori liberale;

Deținător – Client căruia, pe baza cererii acestuia, i-a fost aprobată de către Bancă utilizarea serviciului **e-bancamea** și care deține cel puțin un nume de utilizator/parola/cod sau orice alt element similar care să permită identificarea acestuia;

Utilizator – Persoană fizică cu sau fără drept de autorizare care utilizează **e-bancamea** în condițiile și limitele mandatului acordat, în numele și pe seama Deținătorului:

Utilizator operator (fără drept de autorizare) - persoană împuternicită doar să vizualizeze informații generale și informații privind conturile Deținătorului și să introducă date în formularele electronice aferente modulelor disponibile în **e-bancamea**;

Utilizator aprobator (cu drept de autorizare) - persoană împuternicită care, pe lângă drepturile aferente unui **Utilizator operator**, are și dreptul de a da instrucțiuni de plată de pe conturile Deținătorului, în limitele și conform mandatului acordat de Deținător, prin formularul anexat la cererea pentru **e-bancamea**;

Elemente de autentificare – setul de elemente necesare utilizării serviciului e-bancamea ce permit Deținătorului exprimarea consimțământului pentru executarea instrucțiunilor de plată; elementele de autentificare sunt compuse din:

- nume de utilizator și parola pentru login la aplicație alocate de Banca
- cod Digipass generat de dispozitivul digipass cu sau fără PIN sau
- cod SMS generat de aplicația e-bancamea și transmis utilizatorului prin SMS pe numărul de telefon mobil comunicat de client Bancii

Nume de utilizator (Username) – denumirea atribuită de Bancă fiecărui Utilizator în scopul accesării **e-bancamea**; numele de utilizator poate fi modificat de Banca la cererea clientului;

Parola utilizator – cod unic format din minim 6 (șase) caractere, stabilit inițial de Bancă, care va fi schimbat de către Utilizator la prima conectare la **e-bancamea**;

Digipass – dispozitiv de autentificare a Utilizatorului **e-bancamea** care, după introducerea corectă de către utilizator a codului PIN (în cazul dispozitivelor cu PIN), generează un cod, denumit Cod Digipass; dispozitivul se închide automat după 30 de secunde de la ultima utilizare;

PIN – cod furnizat de către Bancă, ce permite utilizarea dispozitivului Digipass;

Metoda de autentificare - prin cod Digipass sau cod SMS; Clientul poate opta pentru una sau ambele metode de autentificare.

Cod-Digipass – cod unic generat în mod aleator de Digipass, care permite autentificarea Utilizatorului în vederea accesării anumitor module ale aplicației;

Cod SMS - Cod unic generat în mod aleator de aplicația e-bancamea, la cererea Utilizatorului; codul este transmis prin SMS pe numărul de telefon mobil indicat de Utilizator și permite accesarea anumitor module ale aplicației; codul este valabil 60 de secunde de la momentul trimiterii din aplicație;

SMS - Mesaj transmis pe un număr de telefon mobil indicat în prealabil de client, care conține codul de autentificare;

Instrucțiuni de plată – ordine de plată în lei intrabancare și interbancare (inclusiv plăți programate și ordine de plată către furnizorii de utilități), ordine de plată între conturi proprii în lei

si valuta si ordine de schimb valutar la cursul standard al Bancii, precum si instructiuni de constituire si de lichidare la scadenta a depozitelor la termen;

Data primirii – reprezinta data la care instructiunea de plata se considera primita de catre Banca si de la care poate incepe executarea acesteia; in cazul in care data trimiterii nu este o zi lucratoare sau trimiterea se face dupa ora limita conform orar de procesare, instructiunea de plata se considera primita in urmatoarea zi lucratoare;

Curs standard – curs de schimb valutar stabilit de Banca in functie de cursul de schimb de referinta intern al Bancii, este afisat de catre Banca in unitatile sale, pe pagina de internet www.banca-romaneasca.ro si pe pagina de internet a serviciului **e-bancamea** si poate fi modificat de mai multe ori pe parcursul aceleiasi zile imediat si fara sa fie necesara o notificare prealabila a Detinatorului din partea Bancii;

Helpdesk IB – Serviciu pus la dispozitia Deținătorului de către Bancă, pentru a acorda suport in utilizarea aplicatiei e-bancamea, pentru semnalarea către personalul Băncii a diferitelor disfuncționalitati cat si pentru activarea de noi functionalitati;

Manual de utilizare – Set de instructiuni de utilizare a **e-bancamea**, oferit Deținătorului.

III. Reguli generale privind accesul și conectarea

Accesul Deținătorului la **e-bancamea** se va efectua prin mandatarii săi autorizati denumiti utilizatori.

După aprobarea de către Bancă a documentelor depuse de către Deținător pentru a beneficia de **e-bancamea**, Banca va pune la dispozitia Deținătorului următoarele:

- a) Un exemplar al Formularului **e-bancamea** împreună cu Anexele aferente, completate de Deținător și aprobate de către Bancă;
- b) Termenii și condițiile de utilizare a serviciului **e-bancamea**
- c) Manualul de utilizare al serviciului **e-bancamea**
- d) Elementele de autentificare, pentru fiecare Utilizator mandatat prin Formularul **e-bancamea**:
 - un plic sigilat și semnat care va conține: Username (Nume Utilizator) si Parola Utilizator ;
 - un plic sigilat și semnat care va conține dispozitivul Digipass si PIN-ul aferent (daca modelul dispozitivului este prevazut cu PIN), daca Detinatorul a optat (**si**) **pentru** metoda de autentificare prin cod Digipass.

Daca Detinatorul a ales metoda de autentificare cod SMS, Banca va seta pentru Utilizator numarul/numerele de telefon mobil completate de acesta in Anexa Profil Utilizator.

Deținătorul, prin Utilizatorii mandatați, va putea accesa **e-bancamea** în maxim 48 de ore de la data aprobării de către Bancă a documentelor depuse.

Conectarea la **e-bancamea** se realizează folosind una din metodele de mai jos:

- prin accesarea paginii web a Bancii – www.banca-romaneasca.ro, selectarea opțiunii aferente serviciului e-bancamea, urmata de introducerea corectă a numelui de utilizator și a parolei utilizator asociate;
- accesarea paginii web dedicata serviciului e-bancamea <https://ib.brom.ro>, urmata de introducerea corecta a numelui de utilizator si a parolei utilizator asociate.

IV. Reguli generale privind utilizarea serviciului e-bancamea

Banca va permite utilizarea serviciului **e-bancamea** numai în condițiile în care Deținătorul introduce corect elementele de autentificare.

La prima conectare la **e-bancamea**, Deținătorul este obligat să schimbe Parola de Utilizator, parola atribuită inițial de către Bancă. Accesul la **e-bancamea** va avea loc numai după schimbarea parolei.

La a treia introducere eronată, consecutivă a Parolei, contul Utilizatorului se va bloca temporar pe o perioadă de 30 minute. După alte 3 încercări consecutive eșuate, contul Utilizatorului va fi blocat definitiv. Pentru deblocare Utilizatorul va trebui să contacteze serviciul Helpdesk IB.

Utilizarea corectă a serviciului **e-bancamea** se va efectua numai în măsura în care Deținătorul a urmat toate etapele necesare realizării operațiunilor și a respectat dispozițiile legale în vigoare, Termenii și Condițiile de Utilizare a serviciului **e-bancamea**, limitele de autorizare stabilite de către Deținător pentru fiecare utilizator și specificațiile prezentate în manualul de utilizare.

Serviciul **e-bancamea** se va utiliza exclusiv de către persoanele menționate de către Deținător în Formularul **e-bancamea** - Anexa Profil utilizator, în limita mandatului acordat de către Deținător, în caz contrar Banca fiind exonerată de răspundere în cazul în care operațiunile sunt efectuate de către o terță parte care nu face parte din categoria utilizatorilor în sensul Termenilor și Condițiilor privind Utilizarea serviciului **e-bancamea**. La orice modificare a listei specimen de semnături, care ar avea drept consecință retragerea/modificarea drepturilor de autorizare ale unui utilizator de IB, Deținătorul va depune la ghișeau bancii concomitent cu noua listă specimen de semnături Anexa „Profil Utilizator” completată conform noilor drepturi asociate acestuia.

Toate operațiunile efectuate de Utilizatori sunt opozabile Deținătorului și se efectuează în numele și pe seama sa.

V. Caracteristici ale instrucțiunilor de plată transmise prin e-bancamea

Consimțământul este reprezentat de autorizarea instrucțiunii de plată utilizând elementele de autentificare și transmiterea acesteia la Banca prin intermediul serviciului e-bancamea.

Instrucțiunile de plată autorizate de Deținător nu pot depăși limita maximă de 30.000 RON pe tranzacție; totuși modificarea acestei limite de către Banca se poate efectua la cererea scrisă expresă a Deținătorului, cu mențiunea că un ordin de schimb valutar la cursul de schimb standard al Bancii nu poate depăși echivalentul a EUR 10,000.00. Banca își rezervă dreptul ca, ulterior, în aplicarea politicii sale pentru serviciul e-bancamea, să diminueze în mod unilateral limita (modificată anterior la cererea deținătorului), dar nu mai puțin de limita standard de 30.000 RON pe instrucțiune de plată.

Banca va notifica în scris Deținătorul despre diminuarea limitei și noua valoare a limitei, înainte de diminuare, dacă este posibil și, cel mai târziu, imediat după diminuarea limitei.

O instrucțiune de plată este acceptată de Banca dacă în contul Deținătorului din instrucțiunea de plată sunt fonduri necesare și disponibile, atât pentru executarea instrucțiunii de plată, cât și pentru acoperirea comisioanelor aferente, la data primirii acesteia de către banca.

Deținătorul este informat despre acceptarea sau refuzul unei instrucțiuni de plată într-una dintre paginile „evidența ordine de plată/evidența transferuri/ evidența ordine de plată programate/ evidența plăți utilități/ evidența cereri depozite la termen”, în funcție de tipul instrucțiunii de plată efectuate, prin afișarea stării APROBAT DE BANCA sau RESPINS DE BANCA.

În cazul în care Banca refuză executarea unei instrucțiuni de plată, aceasta va notifica Deținătorul în acest sens, menționând, dacă este posibil, motivul refuzului și procedura de remediere dacă acest lucru nu este interzis de prevederi legale. Deținătorul va fi notificat prin serviciul e-bancamea. În cazul în care refuzul este justificat în mod obiectiv, Banca își rezervă dreptul de a percepe Deținătorului un comision pentru notificarea refuzului, a motivului refuzului și, dacă e cazul, a procedurii de remediere, a cărei valoare este prevăzută în Lista de Comisioane a Bancii.

Deținătorul poate imputernici Banca, prin intermediul serviciului e-bancamea, să efectueze plăți periodice/la termen pe seama sa prin transferarea unor sume fixe la date convenite către alte

conturi ale sale sau ale altor clienti ai Banci sau ai altor institutii de plata. Frecventa platilor este stabilita de Detinator.

In aceste situatii data primirii este data/fiecare data indicata de Detinator in ordinul de plata periodic/la termen. Daca data indicata este o zi nelucratoare atunci ordinul de plata se considera primit in urmatoarea zi lucratoare.

Detinatorul poate revoca un ordin de plata programata cel tarziu pana la sfarsitul zilei lucratoare care precede data convenita pentru debitarea fondurilor.

Cererea de revocare trebuie transmisa Bancii electronic prin serviciul e-bancamea.

Banca va executa ordinul de schimb valutar pe contul Detinatorului utilizand cursul standard al Bancii valabil la data primirii*

Alimentarea contului de plata atasat cardului de credit si alimentarea contului de card de debit, efectuate intr-o zi nelucratoare, sunt procesate de banca in conturile respective in prima zi lucratoare imediat urmatoare.

Totusi, Banca pune imediat la dispozitia clientului fondurile creditate in **contul de card de debit**, astfel incat acestea pot fi utilizate in aceeasi zi prin retrageri la ATM sau pentru plati la comercianti. Pentru aceste sume utilizate banca va aplica o dobanda debitoare.

Orar procesare instructiuni de plata

Banca primește de la Detinator instructiunea de plata* pe toata durata unei zile **si debiteaza contul** acestuia la data primirii*.

Toate instructiunile de plata* efectuate in intervalul orar in care banca executa inchiderea zilei bancare (in general, in intervalul orar 19.30 – 2.00) sunt procesate de banca dupa acest interval, la data corespunzatoare datei primirii*.

Banca finalizeaza procesarea ordinului de plata interbancar (creditarea contului institutiei de plata a beneficiarului) in aceeasi zi cu data primirii, daca ordinul de plata interbancar este autorizat de Detinator intr-o zi lucratoare pana la orele limita prezentate mai jos.

Banca finalizeaza procesarea ordinului de plata interbancar (creditarea contului institutiei de plata a beneficiarului) in urmatoarea zi lucratoare dupa data primirii, daca ordinul de plata este autorizat de Detinator intr-o zi lucratoare dupa orele limita prezentate mai jos sau intr-o zi nelucratoare.

Tip instructiune de plata	Ora limita finalizare procesare/zi lucratoare
Ordin de plata interbancar in lei de mica valoare < 50.000 lei	ora 14:00
Ordin de plata interbancar in lei de mare valoare >= 50.000 lei	ora 15:00
Ordin de plata interbancar urgent in lei	ora 15:00
Ordin de plata programat in lei	ora 13:30 (ora limita pentru asigurarea fondurilor necesare)
Ordin de plata intrabancar	Nu exista ora limita*
Transfer intrabancar intre conturile aceluiasi client in aceeasi valuta (inclusiv alimentarea contului de plata pentru card de credit si a contului de card de debit)	Nu exista ora limita*
Transfer intrabancar intre conturile aceluiasi client in valute diferite (schimb valutar la	Nu exista ora limita*

* Vezi definitie termeni: instructiune de plata, data primirii.

Tip instructiune de plata	Ora limita finalizare procesare/zi lucratoare
curs standard)	
Deschidere depozit la termen	Nu exista ora limita*
Lichidare la scadenta / Anulare in ziua prelungirii automate a unui depozit la termen Anulare in ziua constituirii a unui depozit la termen deschis prin aplicatia e-bancamea	Ora 19:30

*) cu exceptia limitarii impuse de intervalul in care Banca executa inchiderea zilei bancare (in general, in intervalul orar 19.30 – 2.00)

VI. Declaratii si obligatii ale Detinatorului

Deținătorul se obligă să păstreze și să asigure confidențialitatea elementelor de autentificare precum și a oricăror altor elemente de autentificare ce-i vor fi furnizate de către Banca sau detinute de el și să nu înregistreze Numele de utilizator, Parola și PIN-ul dispozitivului Digipass într-o formă ce poate fi ușor recunoscută, în particular, pe/langă Digipass sau pe cartela SIM a telefonului mobil personal sau pe alt obiect pe care îl pastrează împreună cu elementele de autentificare. Cartela SIM, pe al carei numar de telefon se primește SMS-ul cu codul unic utilizat pentru autentificare, trebuie pastrata in siguranta.

Detinatorul are obligatia sa notifice Banca, fara întârziere nejustificata, de îndata ce ia cunostinta de pierderea, furtul, folosirea fara drept a elementelor sale de autentificare sau de orice alta utilizare neautorizata a serviciului sau **e-bancamea**.

Notificarea se va realiza telefonic la numerele de telefon mentionate la cap. VII, urmând ca in termen de 48 de ore de la comunicarea telefonica, Detinatorul sa notifice în scris sucursala la care are cont deschis. Ca urmare a notificarii telefonice, Banca va bloca accesul la serviciul e-bancamea pâna la furnizarea/ inlocuirea elementului de autentificare pierdut/ furat/ distrus.

Deținătorul e obligat sa detina elementele de hardware si software necesare pentru utilizarea **e-bancamea** conform Manualului de utilizare **e-bancamea**.

Detinatorul declara ca nu va cesiona, total sau parțial, în orice fel drepturile sale decurgând din raporturile aferente serviciului **e-bancamea** către terțe persoane.

Deținătorul declara ca intelege si ca si-a exercitat dreptul de a fi informat inca din faza precontractuala cu privire la drepturile si obligatiile care ii revin din utilizarea serviciului e-bancamea.

Detinatorul se obliga sa furnizeze reprezentantilor bancii, informatiile necesare pentru identificarea sa, in cazul solicitarilor adresate telefonic legate de utilizarea aplicatiei e-bancamea.

Detinatorul declara ca a luat la cunostința ca Banca nu solicita, in nici o situație informații confidențiale prin e-mail (de exemplu: nume utilizator, parola etc), iar informațiile precum parola si codul PIN-ul nu trebuie divulgate sub niciun motiv, nimanui, nici macar Bancii.

Banca nu va fi responsabila pentru pagubele cauzate Deținătorului ca urmare a unor tentative de furt de date personale ori fraude pe Internet care pot consta in:

- receptionarea de catre Deținători de mesaje, e-mailuri etc prin care li se solicita accesarea unui site cu design similar cu cel al Bancii si completarea de date personale confidentiale;
- transmiterea de mesaje electronice catre utilizatori de e-mail, prin care li se solicita date personale de identificare bancara;

Deținătorii care primesc astfel de mesaje sunt atentionati sa nu dea curs unor astfel de solicitari si sunt obligati sa contacteze de urgenta Banca.

Detinatorul are obligatia de a asigura in contul sau suma necesara constituirii garantiei aferente dispozitivelor Digipass predate, conform tarifului de comisioane in vigoare.

In cazul pierderii/ deteriorarii/ nereturnarii Dipozitivelor Digipass, Banca va solicita clientului contravaloarea acestora conform tarifului de comisioane.

Garantia va fi returnata clientilor in cazul predarii dispozitivului in stare functionala.

VII. Declaratii si obligatii ale Bancii

Banca are obligatia sa actualizeze informatiile prezentate prin intermediul acestui serviciu, de cate ori este necesar, in conformitate cu prevederile legale, normele si reglementarile interne.

Banca se obligă să nu dezvaluie Numele de utilizator si Parola aferenta, PIN-ul dispozitivului Digipass unei alte persoane decât Deținătorului.

Banca nu are nicio obligație cu privire la asigurarea unor servicii de hardware sau software către Deținător.

Banca are obligatia de a bloca accesul la serviciul e-bancamea daca insusi Detinatorul a solicitat in mod expres blocarea accesului la serviciul e-bancamea.

Banca are dreptul (dar nu si obligatia) de a bloca accesul la serviciul e-bancamea sau de a diminua limita maxima pe instructiune de plata, în următoarele situații enumerate exemplificativ si nu limitativ:

- a) Deținătorul nu a pastrat și nu a asigurat confidențialitatea tuturor elementelor de autentificare precum și a celorlate elemente de autentificare ce i-au fost furnizate de către Bancă;
- b) Instructiunile de plata ale Deținătorului nu pot fi aduse la îndeplinire de către Bancă ca urmare a faptului că Banca are suspiciuni cu privire la securitatea instructiunii sau executarea instructiunilor ar incalca interdicții și restrângeri prevăzute de legislație, cum ar fi, dar fără a se limita la, interdicții și/sau restrângeri impuse persoanelor fizice sau juridice de legislația privind prevenirea spălării banilor și combaterea terorismului.
- c) Deținătorul încalcă oricare altă obligație ce îi revine potrivit Termenilor și Condițiilor pentru serviciul e-bancamea , Termenilor și Condițiilor pentru contul curent, Manualului de utilizare, respectiv Condițiilor generale de afaceri și/sau a altor prevederi contractuale ce reglementeaza raporturile între Deținător și Bancă;
- d) Cand s-au instituit masuri asiguratorii pe cont de catre autoritatile competente, cand s-au infiintat poprii de catre autoritatile competente si/sau alte cazuri similare care fac obligatorie pentru Banca blocarea conturilor. Deblocarea accesului la cont se va realiza numai dupa incetarea cauzei care a condus la blocarea contului.

In aceste situatii, Banca informeaza clientul in legatura cu blocarea serviciului e-bancamea sau diminuarea limitei maxime pe instructiune de plata si cu motivele blocajului/diminuarii limitei, daca este posibil, inainte de blocare si, cel mai tarziu, imediat dupa blocarea acestuia/ diminuarea acesteia . Banca nu are obligatia informarii daca astfel se aduce atingere motivelor de siguranta justificate in mod obiectiv sau este interzisa de alte dispozitii legislative relevante.

Banca deblocheaza accesul la serviciul e-bancamea odata ce motivele de blocare inceteaza sa mai existe.

In cazul în care cauzele care atrag suspendarea/blocarea serviciului **e-bancamea** durează mai mult de 30 de zile, fără ca acestea să fie remediate de către Deținător, Banca isi rezerva dreptul unilateral de a considera incetat contractul pentru serviciul e-bancamea, in conditiile CAP. XI.

Banca pune la dispozitia Detinatorului serviciul HelpDesk IB care poate fi contactat la următoarele detalii de contact, conform prevederilor din Manualul de utilizare pentru asistare in utilizarea serviciului e-bancamea:

- telefon: 021.305.9585
0741.83 9585
- orar: 08:00 – 23:00

Luni-Vineri (cu exceptia sarbatorilor legale)

- e-mail: ebancamea@brom.ro

În cazul pierderii, furtului, deteriorării, divulgării sau utilizării neautorizate a elementelor de autentificare, detinatorul are obligatia de a apela serviciul Helpdesk IB pentru a informa Banca, fara intarziere nejustificata de indata ce ia cunostinta despre evenimentul în cauză. Notificarea telefonica poate fi facuta oricand, serviciul fiind disponibil 24 de ore din 24.

Banca isi rezerva dreptul de a inregistra apelurile telefonice catre serviciul HelpDesk IB.

Banca are obligatia sa puna la dispozitia Detinatorului, la cerere, mijloacele de a dovedi, timp de 18 luni de la informare/notificare, ca a facut o astfel de informare/notificare.

Banca va informa clientul, prin intermediul aplicatiei e-bancamea, despre orice modificare a Termenilor si Conditilor de utilizare a serviciului Internet Banking, prin afisarea unui document in format PDF pe care acesta are posibilitatea sa il citeasca si sa-l tipareasca. Clientul poate accepta sau refuza noile conditii de utilizare.

VIII. Raspunderea Bancii

Banca este exonerată de răspundere pentru pierderi sau daune pe care Deținătorul le-ar putea suferi ca urmare a întreruperii sau funcționării defectuoase a Serviciului **e-bancamea** din motive de natură tehnică ce țin de infrastructura utilizată de Deținător.

Banca este exonerată de răspundere în următoarele cazuri:

- a) în cazul în care o terță persoană, neautorizată, alta decât Utilizatorii, ordona executarea unei instructiuni de plata în numele și pe seama Deținătorului, ca urmare a dezvoltării, intenționate sau fără intenție, de către Deținător a elementelor de autentificare necesare accesului la **e-bancamea**;
- b) în cazul în care Deținătorul a retras mandatul unui Utilizator, nu a adus la cunoștința Băncii, în scris, retragerea mandatului, iar Utilizatorul revocat a autorizat instructiuni de plata în numele și pe seama Deținătorului.

Banca este exonerată de răspundere în situația în care sistemul informatic al Deținătorului este compromis sau este utilizat, cu sau fără cunoștința Deținătorului, de către terțe persoane care nu fac parte din categoria Utilizatorilor, în categoria terților nefiind incluși și Utilizatorii cărora Deținătorul le-a retras mandatul de a autoriza instructiuni de plata în serviciul e-bancamea, dar nu a adus aceasta la cunoștința Băncii.

Banca este exonerată de orice răspundere în cazul în care Deținătorul nu poate avea acces la **e-bancamea** din cauza deficiențelor de conectare care țin de echipamentele Deținătorului sau de deficiențele serviciului de furnizare de internet la care Deținătorul este abonat.

Banca nu este raspunzatoare pentru pierderea sau dauna rezultata din utilizarea sau functionarea neadekvata de catre Detinator/Utilizator Autorizat a telefonului mobil al carui numar a fost comunicat Bancii pentru trimiterea de coduri de autentificare prin SMS (utilizarea neautorizata sau frauduloasa, blocarea in functionare sau functionarea defectuoasa a acestuia, etc) si nici pentru eventualele intarzieri referitoare la primirea textului SMS

În cazul unei instructiuni de plata care se dovedeste ca nu a fost autorizata de Detinator, precum si în cazul unei instructiuni de plata autorizata în mod corect care nu a fost executata sau a fost executata incorect de catre Banca, cu privire la care Detinatorul a semnalat, fara întârziere nejustificata, Bancii în scris în maxim 13 luni de la data debitarii, Banca va rambursa imediat Detinatorului (în calitate de ordonator al platii) suma aferenta instructiunii de plata neautorizata, respectiv instructiunii de plata neexecutata sau executata incorect

și, dacă este cazul, va readuce contul debitat în situația în care s-ar fi aflat dacă instructiunea de plata neautorizata sau executata incorect nu s-ar fi efectuat. Termenul de 13 luni se reduce la 30 zile în cazul Detinatorului ce nu actioneaza în calitate de Consumator.

IX. Raspunderea Detinatorului

Detinatorul suporta toate pierderile decurgând din utilizarea neautorizata a serviciului e-bancamea (indiferent daca elementele de autentificare primite de Detinator au fost pierdute, furate sau altfel utilizate fara drept) in cazul in care Detinatorul a actionat in mod fraudulos sau nu si-a respectat obligatiile contractuale referitoare la utilizarea si pastrarea confidentialitatii si sigurantei elementelor de autentificare, cu intentie sau din neglijenta grava.

Detinatorul suportă, până la suma de 50/150 euro sau echivalentul in lei conform prevederilor legale in vigoare, pierderile legate de orice operațiuni de plată neautorizate care rezultă din utilizarea unui instrument de plată pierdut sau furat ori, în cazul în care detinatorul nu a păstrat în siguranță elementele de securitate personalizate, pierderile care rezultă din folosirea fără drept a unui instrument de plată, până la momentul comunicării catre banca a pierderii/furtului/utilizării neautorizate a elementelor de autentificare .

Detinatorul nu suporta nici o consecinta financiara care rezulta din utilizarea elementelor de autentificare pierdute, furate sau folosite pe nedrept dupa notificarea Bancii cu privire la acest eveniment realizata in conformitate cu prevederile cap. VI din prezentul document, cu exceptia cazului in care a actionat fraudulos.

X. Comunicari

Comunicarile, notificarile efectuate in baza prezentului document se vor efectua, in functie de specificul serviciului de plata, prin informarea pe suport hartie la ghiseul bancii, prin scrisoare, prin extrasul de cont sau prin alte modalitati alese de banca in interesul Detinatorului care sa poata asigura o informare rapida si eficienta a acestuia cu respectarea termenelor legale.

Pentru orice modificare a prezentelor Termeni si Conditii, referitoare la produsele si serviciile existente, Banca va informa Detinatorul Consumator, cu 2 luni inainte de data intrarii in vigoare a modificarii. In cazul in care Detinatorul Consumator nu va comunica bancii neacceptarea modificarilor pana la data intrarii acestora in vigoare, se va considera ca acesta si-a exprimat acordul tacit cu privire la aplicarea modificarii. In cazul in care Detinatorul Consumator nu accepta modificarile propuse de Banca, acesta are dreptul de a denunta unilateral prezentul document, de indata si in mod gratuit, inainte de data propusa pentru aplicarea modificarilor. Termenul de 2 luni nu se va aplica modificarilor impuse prin aplicarea altor prevederi legale, astfel de modificari aplicandu-se in functie de data intrarii in vigoare a reglementarilor respective.

Pentru orice modificare a prezentelor Termeni si Conditii, Banca va informa Detinatorul ce nu actioneaza in calitate de consumator, cu 5 zile inainte de data intrarii in vigoare a modificarii. In cazul in care Detinatorul nu va comunica bancii neacceptarea modificarilor pana la data intrarii acestora in vigoare, se va considera ca acesta si-a exprimat acordul tacit cu privire la aplicarea modificarii.

XI. Valabilitate

Termenii si Conditiiile sunt valabile pe perioada nedeterminata si pot inceta prin acordul partilor, prin denuntare unilaterală de catre Detinator/Banca sau prin reziliere pentru neindeplinirea de catre Detinator/Banca a obligatiilor sale.

Banca are dreptul de a denunta unilateral contractul incheiat pe durata nedeterminata, notificand Detinatorul Consumator in prealabil cu 2 luni inainte de data incetării contractului. Pentru Detinatorul ce nu actioneaza in calitate de consumator perioada de 2 luni se reduce la 30 zile calendaristice.

Detinatorul poate exercita in baza unui preaviz de 30 de zile calendaristice, dreptul de denuntare unilaterală a Termenilor si Conditiiilor, in mod gratuit, dupa indeplinirea obligatiei de achitare integrala a tuturor datoriilor sale fata de Banca.

In acest scop, Detinatorul se va prezenta personal la Banca si va completa formularul corespunzator furnizat de Banca.

De asemenea Termenii si Conditiiile inceteaza si:

-
- a) de plin drept si imediat fara obligatia vreunei notificari atunci cand Banca considera ca este expusa riscurilor legale, reputationale sau operationale, ca urmare a instructiunilor de plata ordonate de Deținător
- b) in cazul decesului Deținătorului - persoana fizica sau daca una din parti (Deținător/Banca) devine insolabila, daca a fost instituita de catre instanta competenta procedura de reorganizare judiciara sau lichidare, daca partea este supusa procedurii falimentului sau daca acea parte isi inceteaza activitatea indiferent de motiv.

XII. Legea aplicabila si jurisdicia

Relatiile dintre Detinator si Banca vor fi guvernate de legile din Romania. Eventualele dispute care apar intre Banca si Detinator in legatura cu relatia lor contractuala nascuta in baza prezentelor Conditii sau a altor contracte care se completeaza cu prezentele Conditii, vor fi solutionate amiabil sau vor fi supuse spre solutionare instantei competente din România.

In vederea solutionarii pe cale amiabila a eventualelor dispute cu Banca, Detinatorul poate apela in mod gratuit la procedurile extrajudiciare asigurate de BNR, prin compartimentul sau specializat, care va asigura medierea, potrivit reglementarilor emise de BNR sau poate opta pentru sesizarea Autoritatii Nationale pentru Protectia Consumatorului (ANPC).

Prezentele Conditii se completeaza cu prevederile legislatiei interne in materie, cu reglementarile emise de Banca Nationala a Romaniei, precum si cu propriile norme si proceduri de lucru ale Bancii.

Prevederile Titlului III si articolele 115, 122 alin. (2) si (3), 128, 129, 131-140, 146-149, 164-173 din Titlul IV din Ordonanta de Urgenta 113/2009 privind serviciile de plata nu se aplica Detinatorului care nu are calitatea de Consumator.

XIII. Prevederi finale

In orice moment al relatiei contractuale si la cererea Detinatorului, Banca pune la dispozitia acestuia, in mod gratuit, pe suport hartie, contractul pentru serviciul e-bancamea. Pentru Detinatorul ce nu actioneaza in calitate de consumator, Banca poate percepe un comision mentionat in Lista de Comisioane.

Prin semnarea acestor Termeni si conditii, Clientul isi insuseste si accepta in mod expres toate clauzele cuprinse in prezentul document, inclusiv clauzele standard neuzuale de la art. VI, VII, VIII, IX, XI si XII de mai sus.

BANCA ROMANEASCA SA

Data: ___/___/_____

Membra a Grupului National Bank of Greece

Manager Sucursala

Detinator

Semnatura

Semnatura

Coordonator Echipa Retail

Semnatura